

9. STANDAR PELAYANAN USIA DEWASA (19 – 59 TAHUN) (KLASTER 3)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*),

NO.	KOMPONEN	URAIAN																														
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Menunjukkan KTP atau Kartu Kunjungan atau KK																														
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pasien datang; 2) Pasien mengambil nomor antrian (Offline atau Online); 3) Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian; 4) Pasien menyerahkan identitas sesuai persyaratan; 5) Pasien menunggu petugas melakukan pendaftaran pasien; 6) Pasien melakukan skrining sesuai usia; 7) Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan kesehatan anak; 8) Pasien menunggu panggilan sesuai antrian; 9) Pasien menyampaikan keluhan; 10) Pasien dilakukan pelayanan anak sesuai rencana tindakan terhadap pasien; 11) Pasien dirujuk internal ke pelayanan lain bila diperlukan; 12) Pasien dirujuk ke rumah sakit bila diperlukan; 13) Pasien menuju ke kasir bila diperlukan; 14) Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu farmasi; 15) Pasien mengambil obat di ruang farmasi; 16) Pasien pulang;																														
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 30 Menit																														
4	Biaya /Tarif	1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan : a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>URAIAN JENIS PELAYANAN</th> <th>TARIF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Rawat Jalan</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pemeriksaan Umum</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pemeriksaan ECG</td> <td>50.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pemeriksaan IVA</td> <td>25.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Mendaftar Sekolah</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melamar Kerja</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Klaim Asuransi</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Perkawinan</td> <td>15.000</td> </tr> </tbody> </table>	NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF	Rawat Jalan			1	Pemeriksaan Umum	25.000	2	Pemeriksaan ECG	50.000	3	Pemeriksaan IVA	25.000	Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian			1	Mendaftar Sekolah	15.000	2	Melamar Kerja	15.000	3	Klaim Asuransi	20.000	4	Perkawinan	15.000
NO	URAIAN JENIS PELAYANAN	TARIF																														
Rawat Jalan																																
1	Pemeriksaan Umum	25.000																														
2	Pemeriksaan ECG	50.000																														
3	Pemeriksaan IVA	25.000																														
Paket Pemeriksaan Kesehatan/Kematian																																
1	Mendaftar Sekolah	15.000																														
2	Melamar Kerja	15.000																														
3	Klaim Asuransi	20.000																														
4	Perkawinan	15.000																														

NO.	KOMPONEN	URAIAN																		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 80%;">Pembuatan/Perpanjangan SIM</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Suntik KB</td> <td style="text-align: right;">30.000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Penanganan Komplikasi KB</td> <td style="text-align: right;">125.000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Pasang dan atau cabut implant</td> <td style="text-align: right;">105.000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Pasang dan atau cabut IUD</td> <td style="text-align: right;">105.000</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 10px;">b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">UPTD PUSKESMAS PADANG TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 085143406556 DAN WEB PENGADUAN</p> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</p>	5	Pembuatan/Perpanjangan SIM	15.000	Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas			1	Suntik KB	30.000	2	Penanganan Komplikasi KB	125.000	3	Pasang dan atau cabut implant	105.000	4	Pasang dan atau cabut IUD	105.000
5	Pembuatan/Perpanjangan SIM	15.000																		
Pelayanan Keluarga Berencana Terbatas																				
1	Suntik KB	30.000																		
2	Penanganan Komplikasi KB	125.000																		
3	Pasang dan atau cabut implant	105.000																		
4	Pasang dan atau cabut IUD	105.000																		
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemeriksaan awal, seperti anamnesis, suhu, tekanan darah, dan antropometri, 2) Skrining kesehatan jiwa, 3) Skrining obesitas, 4) Skrining hipertensi, 5) Skrining diabetes melitus, 6) Skrining PPOK, 7) Skrining Jantung, 8) Skirining CATIN 9) Konsultasi dokter, 10) Pemeriksaan medis, 11) Tindakan medis Tindakan medis sesuai dengan indikasi 12) Peresepan obat, 13) Surat rujukan, 14) Surat keterangan Kesehatan (.....) 15) Surat keterangan Kesehatan klaim asuransi , 																		
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS dan Whatsapp : <ul style="list-style-type: none"> No WA Puskesmas : 085143406556 No WA DINKESP2KB : 082346355253 b. Telepon : (0334) 889522 c. Facebook : padangpuskesmas_LMJ d. Instragram : padangpuskesmas_LMJ e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan • Kotak pengaduan f. Secara langsung 2) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 3) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 																		

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung 5)
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 07.30 - 15:00 • Jumat : 08.00 -14.30

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 6) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 9) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 10) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Nomor 400.7.2/5941/427.52/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pusat Kesehatan Masyarakat Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Lumajang; 11) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Lumajang Nomor : 188.45/7169/427.55/2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya Dengan Penerapan 5 Hari Kerja
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Tunggu 2) Ruang Pendaftaran 3) Ruang administrasi 4) Ruang Pelayanan Kluster 2 - Anak 5) Komputer dan Jaringannya 6) Peralatan medis pendukung

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7) Ambulan untuk rujukan pasien 8) Kursi Roda
3	Kompetensi Pelaksana	1) Tenaga Medis yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku 2) Tenaga Kesehatan yang memiliki STR/SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan Langsung 2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Kluster 3 Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1) Dokter Umum → 2 orang 2) Perawat → 3 orang 3) Bidan → 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	1) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 3) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	1) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 2) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 3) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 4) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 5) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	1) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali